



22 JUN, 2020

## New Normal Real Estate Business, The new context of housing (May 20)

Strategy + Marketing, Thailand

Page 1 of 3

# S T O R Y

## New Normal ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ บริบทใหม่ของที่อยู่อาศัย

อสังหาริมทรัพย์กลายเป็นธุรกิจกลุ่มแรกๆ ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโควิด-19 ทั้งจาก New Normal ของการใช้ชีวิต การอยู่อาศัย ของผู้คนในสังคมที่เชื่อว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างค่อนข้าง Co-Living, Co-Working หรือแม้แต่ Co-Kitchen ที่เคยเป็นหนึ่งในเทรนด์สร้างจุดขายของ ตัวเวลล์อพาร์ทเมนท์ แบรินด์พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ทั้งหลาย วันนี้กลับถูกท้าทายด้วย Physical Distancing หรือ “การเว้นระยะห่างทางกายภาพ” หนึ่งในมาตรฐานการป้องกันการแพร่เชื้อไวรัสโควิด-19 ความกังวลเรื่องสุขอนามัยที่พักอาศัย ทำให้ภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ถูกจับตามองถึงการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ พร้อมถูกตั้งคำถามถึง New Normal ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นับจากนี้ไป

“แสนสิริ” คือ แบรินด์อสังหาริมทรัพย์รายแรก ที่ออกมาประกาศถึงแนวทางการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ใหม่ โดย อภิชาติ จตุระกุล ประธานอำนวยการ บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) เชื่อว่า “New Normal” ที่เกิดขึ้นในอสังหาริมทรัพย์มีหลายมิติ ทั้งในเรื่องของ “Health” “WFH” “Security” “Waste Management” “Design”

เรื่องการทำที่อยู่อาศัยเพื่อดูแลสุขภาพของลูกบ้าน นั้น อภิชาติ กล่าวว่า ศึกษาเรื่องนี้มานาน จากนั้นไปเทคโนโลยีที่คิดไว้สำหรับเพื่อดูแลสุขภาพจะถูกนำมาใช้ในโครงการใหม่ๆ ของแสนสิริ โควิด-19 ทำให้สิ่งที่เราคิดไว้แล้วยังไม่ได้นำมาใช้จริงในโครงการต้องถูกนำมาใช้หมด อย่าง ใช้ระบบฆ่าเชื้อ ด้วยเทคโนโลยี UV บนพัดลม ก่อนส่งมอบให้ลูกบ้านผ่าน Smart Locker หรือ ตู้รองเท้าที่มีเทคโนโลยี UV เพื่อฆ่าเชื้อโรค เพราะวันนี้เราไม่รู้ว่า ตอนเราไปข้างนอก ไปซื้อของ มีเชื้อโรคติดมาหรือเปล่า คือจากนี้ไปจะต้องนำเทคโนโลยีมาช่วยเรื่องสุขภาพอย่างเต็มที่ในที่พักอาศัย

ส่วนเทรนด์ของ WFH (Work From Home) หรือการทำงานจากที่บ้าน คนอยู่บ้านมากขึ้น ดังนั้นก็ต้องวางมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาดทั้งในห้องพักอาศัย และโครงสร้างในพื้นที่ส่วนกลางด้วย เพราะ WFH ไม่ได้หมายความว่าผู้คนจะอยู่เฉพาะแต่ในห้องเท่านั้น แต่ต้องออกมาเดินมาใช้ชีวิตในพื้นที่ส่วนกลางด้วย ดังนั้น จากนี้ไปก็ต้องปรับโครงสร้างของพื้นที่ส่วนกลางให้เหมาะสม อย่างตอนแรกเราทำภายใต้แนวคิดของ Co-Living, Co-Working ตอนนี้อยู่กับเป็นเช่นนั้น แต่ก็ต้องมาปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เหมาะสมกับ

เทรนด์ความกังวลเรื่องสุขภาพ อย่างตอนนี้ก็ออกแบบให้พื้นที่ส่วนกลางเป็นแบบ Open Air และวางมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาดต่างๆ คือ ผู้คนก็ยังใช้พื้นที่เหล่านี้ได้ร่วมกัน แต่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคมเพื่อความปลอดภัย

อีกเทรนด์หนึ่งที่สำคัญคือ Security ตอนนี้มี การนำ IOT มาติดตั้งในพื้นที่ และอุปกรณ์ต่างๆ และใช้ AI มาช่วยวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถรู้พื้นที่ไหน หรืออุปกรณ์ใดที่อาจมีปัญหา ทางทีมงานก็จะได้เข้าไปแก้ปัญหาได้ทันที ก่อนที่ปัญหานั้นจะเกิดขึ้น เทรนด์ที่สี่คือ เรื่องของ Waste Management ก็ต้องเพิ่มบริการขยะ แยกขยะมากขึ้น เพิ่มมาตรการจัดการขยะติดเคียวจากหน้าภากรณ์มาด้วยที่ปลอดภัย

คือ เราต้องคิดโซลูชันไว้ให้ลูกบ้านเลย เทรนด์ Design ก็ต้องปรับใหม่ แสนสิริพยายามนำเสนอสิ่งใหม่ คือวันนี้ต้องเอาเทรนด์ที่เกิดขึ้นใหม่ๆ อย่างที่กล่าวไปข้างต้น มาพัฒนาเรื่องของการออกแบบโครงการ คือต้องเสริมเพิ่ม ต้องเพิ่มของใหม่ ๆ เหล่านี้เข้าไปเรื่อยๆ

“ทุกวันนี้ แสนสิริไม่มีนโยบายลดคน แต่ในทางกลับกัน เราทำงานกันหนักขึ้น เพื่อคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และนำสิ่งที่เราคิดมาปรับ มาประยุกต์ใช้ในโครงการที่อยู่อาศัยให้ได้จริงๆ โดยล่าสุด แนวคิดของการทำ “The New Normal for Sansiri Living” บ้านที่ลูกค้าต้องการหลังยุคโควิด-19 จาก 4 เทรนด์ใหญ่ที่กล่าวไปข้างต้นนี้ปรับใช้ในโครงการ







22 JUN, 2020

## New Normal Real Estate Business, The new context of housing (May 20)

Strategy + Marketing, Thailand

Page 2 of 3



อภิชาติ จุตระกูล ประธานอำนวยการ บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน)

“เดอะ โนว์ นอร์มัล 101” ถือเป็นต้นแบบของที่อยู่อาศัยใหม่ของ New Normal อสังหาริมทรัพย์

ในขณะที่เดียวกัน ทางด้าน **ปิติ จารุกิจ รองกรรมการผู้จัดการ ฝ่ายพัฒนาโครงการ คอนโดมิเนียมและบริหารกลยุทธ์ บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน)** เผยถึงเบื้องหลังการทำงานเพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยในยุค New Normal ในแบบของแอสสิริว่า “ย้อนไปเมื่อในช่วง 30 วันแรกที่เกิดโควิด-19 ทุกคนตื่นตระหนก และมองไปถึงอนาคตช่วงที่โรคนี้ระบาด แต่ทีมงานของแอสสิริมองไปไกลกว่านั้น เราวิเคราะห์ว่าหลังจากโควิด-19 คลี่คลายหมดไปไลฟ์สไตล์ของผู้คนจะเป็นอย่างไร เราจะปรับใช้เทคโนโลยีและการดีไซน์มาปรับใช้ให้เข้ากับ New Normal ได้อย่างไร” นี่คือโจทย์ของการทำงาน และทำให้ทีมงานแอสสิริศึกษาเชิงลึกจนพบ 4 เทรนด์ ของการใช้ชีวิตของผู้คนในคอนโดมิเนียมที่จะเปลี่ยนไป

เทรนด์แรกที่พบ คือ **Home for peace of mind** บ้านจะตอบโจทย์มากกว่าแค่คำว่าที่อยู่อาศัย ผู้คนจะใช้ชีวิตในห้องมากขึ้น และทุกคนต้องการสุขภาพที่ดีด้วย จากตรงนี้ก็นำมาตีโจทย์ในการออกแบบ โดยต้องมองภาพให้ไกลกว่าโควิด-19 วันนี้ไม่มีใครอยากป่วย ซึ่งทีมงานแอสสิริไม่ใช่มองแค่เรื่องของไวรัสแล้ว แต่ทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นเรื่องของแบคทีเรีย, เชื้อรา, สารพิษในอากาศ ฯลฯ ที่อาจทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้

ฉะนั้น การออกแบบห้องชุดในยุค New Normal ที่แอสสิริทำขึ้นมาเพื่อตอบโจทย์ตรงนี้มีหลายส่วน ทั้งเรื่องของเฟอร์นิเจอร์ที่สามารถมีฟังก์ชันใช้งานได้หลากหลาย เช่นเป็นได้ทั้งโต๊ะกลาง และสามารถ

ปรับระดับมาเป็นโต๊ะทำงานได้ หรือการออกแบบระบบการหมุนเวียนอากาศภายในห้อง มีการนำเทคโนโลยี ยูวี มาใช้ติดตั้งภายในพื้นที่ต่างๆ ในห้อง เพื่อที่จะช่วยฆ่าเชื้อโรค แบคทีเรียต่างๆ

“อย่างนี้ เดอะโนว์ นอร์มัล 101 ซึ่งเป็นโมเดลต้นแบบของ “The New Normal for Sansiri Living” ก็มีการติดตั้งระบบ UVC ในเครื่องปรับอากาศของพื้นที่ส่วนกลาง ซึ่งเป็นระบบที่เรานำเข้าจากประเทศสหรัฐอเมริกา มีความเข้มข้นสูงที่สามารถทำลายเชื้อไวรัส แบคทีเรียและเชื้อรา และเป็นระบบที่ได้รับรองโดยมาตรฐานงานระบบวิศวกรรมของสมาคมวิศวกรรมทำความร้อนความเย็นและการปรับอากาศแห่งสหรัฐอเมริกา (ASHRAE) โดยระบบดังกล่าวมีการใช้ในสถานที่สำคัญอย่างแพร่หลายทั่วโลก ทั้งสถานพยาบาล อุตสาหกรรมการผลิตยาหรืออาหาร โรงแรม และในประเทศไทย ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลรามารักษ์ และโรงแรม”

เทรนด์ที่สอง ที่จะเห็นอย่างชัดเจนคือ **Productivity** โควิด-19 ทำให้เห็นว่า การทำงานของทุกคน เปลี่ยนไป คุยประชุมกันผ่านออนไลน์ได้ ซึ่งแอสสิริมองมองไกลกว่าเรื่องของ WFH สิ่งที่เราเองคือ Work Anywhere, Anytime ที่น่าจะเป็นเทรนด์ของโลกอนาคต ต้องมองภาพตรงนี้ให้ชัดว่า WFH และการใช้ชีวิตในห้องมากขึ้น บ้าน คอนโด ต้องฉลาดมากขึ้น รวมไปถึงการทำงานต่อไปก็ต้องประชุม 8 โมงครึ่ง คนก็ประชุมได้ที่บ้านไม่ต้องเดินทางมาออฟฟิศ ดังนั้น Destination ของการทำงานก็จะเริ่มเปลี่ยนไป การประเมินผลก็เปลี่ยนไป เวลาในการทำงานก็เปลี่ยนไป การไม่ฟิตเรื่องของเวลา

การทำงานก็จะเป็นอีกหนึ่งที่อาจจะเกิดขึ้น การใช้ชีวิตในอนาคต

“วันนี้คนมองว่า WFH คือการอยู่ในห้องตลอดเวลา แต่หลังจากนี้คงไม่ใช่ เพราะคำว่า Destination ของบ้าน ของคอนโด มันรวมไปถึงเรื่องของส่วนกลาง ดังนั้น การออกแบบพื้นที่ส่วนกลางของอสังหาริมทรัพย์ต้องเอื้อให้ลูกบ้าน สามารถทำงานได้ โครงสร้างพื้นฐาน อินเทอร์เน็ตต่างๆ ต้องพร้อมให้ทุกคนสามารถทำงาน ประชุมได้อย่างปลอดภัย แต่พื้นที่เหล่านั้นก็ต้องมีระยะห่างเพื่อความปลอดภัยด้วยเช่นกัน

เทรนด์ที่สาม ที่พบจากการสำรวจและศึกษา คือเรื่องของ **Touchless, Cashless** จากนั้นไปผู้คนคงไม่อยากสัมผัสกันโดยตรง เพราะกังวลเรื่องของเชื้อโรค สิ่งที่แอสสิริทำเพื่อให้สอดคล้องกับเทรนด์นี้คือ ลงไปศึกษา Journey ของลูกบ้าน ตั้งแต่เข้ามาประตูทางเข้าในพื้นที่ต่างๆ อุปกรณ์สุขภัณฑ์ต่างๆ ก็ใช้เทคโนโลยีเข้ามา ทำให้ทุกอย่างเป็นระบบอัตโนมัติทั้งหมด เพื่อลดการสัมผัสและลดโอกาสการติดเชื้อ สิ่งที่แอสสิริทำ เพื่อสอดคล้องกับเทรนด์นี้ได้เริ่มต้นจากทางเข้าโครงการ ด้วยการติดตั้งระบบ Visitor Management System (VMS) และระบบการลงทะเบียนด้วยการสแกนหลักฐานแสดงตนเพื่อเข้า-ออกโครงการ และบันทึกข้อมูลผู้มาติดต่อ, ติดตั้งประตูอัตโนมัติทางเข้าหลัก 5 จุด ลดการสัมผัสและคัดกรองที่จุดเชื่อมต่อจากภายนอกสู่ภายในอาคาร, ใช้ระบบฆ่าเชื้อ ด้วยเทคโนโลยี UV บนพัสดุ ก่อนส่งมอบให้ลูกบ้านผ่าน Smart Locker, ติดตั้งเครื่องปล่อยแอลกอฮอล์อัตโนมัติในพื้นที่ส่วนกลางและลิฟต์ รวมทั้งเครื่องปล่อยโฟมอัตโนมัติและเครื่องปล่อยน้ำยาฆ่าเชื้อ สำหรับการเช็ดฆ่าร่องนั่งสุขภัณฑ์ในห้องน้ำส่วนกลาง หรือ Cashless แอสสิริก็ทำระบบ Cashless เช่น การฝากเงินไว้กับนิติฯ อยากทำความสะอาดห้อง หรือเสียค่าบริการใดก็ตาม ก็ตัดเงินผ่านระบบได้เลย โดยไม่ต้องมีเงินจ่ายเงินสดกัน

เทรนด์ที่สี่คือ เรื่องของ **Security and Safety** ก็เน้นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อให้บริการความปลอดภัยอย่างครบถ้วนในทุกมิติ โดยมีการติดตั้ง IOT และเซนเซอร์ตามจุดและอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้ทีมงานแอสสิริสามารถบริหารจัดการ ช่วยเหลือลูกบ้านได้ทันที ดังที่ อภิชาติ ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น “ยกตัวอย่างการติดตั้งเซนเซอร์ที่บิมน้ำ เมื่อบิมน้ำเริ่มมีโอกาสน้ำจะเสีย เราก็รู้ก่อนแล้วส่งทีมงานไปแก้ไขก่อนที่บิมน้ำนั้นจะใช้งานไม่ได้ คือ เวลาของหรืออุปกรณ์ใดที่เริ่มจะเสีย ก็จะมีการเตือน เช่น สันแนกว่าปกติ กินไฟกว่าปกติ ฯลฯ ซึ่งพอ





22 JUN, 2020

## New Normal Real Estate Business, The new context of housing (May 20)

Strategy + Marketing, Thailand

Page 3 of 3

มีการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ เซนเซอร์ก็จะส่งข้อมูลมา ทีมช่างเราก็สามารถเข้าไปแก้ไข ก่อนที่ปีหน้าจะพังใช้งานไม่ได้ แบบนี้เป็นต้น"

วันนี้ New Normal ของภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยไม่ใช่แค่ในมิติของการขายเพียงอย่างเดียว แต่กลายเป็นส่วนประกอบหลักในการพัฒนาที่อยู่อาศัยให้ตอบโจทย์ New Normal พฤติกรรมของผู้คนที่มีความต้องการที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะในแง่ของความสะดวกสบาย และความปลอดภัย ต้องการห่างไกลจากเชื้อโรคให้ได้มากที่สุด

ในมุมมอง จิรพัฒน์ จันทร์เจิดศักดิ์ ประธานเจ้าหน้าที่เทคโนโลยี บริษัท สิริ เวนเจอร์ส จำกัด ได้กล่าวถึงแนวคิดการนำเทคโนโลยีมาใช้กับภาคอสังหาริมทรัพย์ของแสนสิริ ให้เท่าทันกับความเสี่ยงของลูกบ้านในยุค โควิด-19 นี้ว่า "ตั้งแต่มีการระบาดในระยะแรกของโควิด-19 สิริ เวนเจอร์ส เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาฟังก์ชันและเสริมเทคโนโลยีบน Sansiri Home Service Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกบ้าน ยกเว้นประสบการณ์แบบลดการสัมผัส อย่างไร้รอยต่อ สะท้อนแนวคิด "The New Normal for Sansiri Living" มากขึ้น ตั้งแต่ การควบคุมคุณภาพอากาศภายในห้อง และเช็คค่า AQI ของอากาศภายนอก, การสั่งการด้วยเสียงผ่าน Google



Home เพื่อสำหรับการใช้งานพื้นที่ส่วนกลาง แจ่มชัด และจ่ายค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ-ไฟ และใช้บริการพิเศษด้าน Delivery, Cleaning Service, Health Service และด้าน Lifestyle อื่นๆ"

พร้อมขยายแนวทางการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนในแต่ละเทรนด์ของลูกบ้านต้องการหลังจากจบ โควิด-19 ว่า ในส่วนของ Home for peace of mind ทุกคนจะอยู่บ้านมากขึ้น สิ่งที่เราพยายามทำคือ จะทำอย่างไรให้คนกับบ้านเชื่อมต่อกันได้ ให้คนเข้าบ้าน บ้านเข้าใจคน และในที่สุดเราก็สามารถเชื่อมเรื่องของระบบระบายอากาศภายในห้องของกับ Sansiri Home Service Application โดยถ้าระบบอากาศภายในห้องตกลงถึงจุดหนึ่งก็ควรต้องระบายอากาศ เครื่องระบายอากาศก็จะสั่งทำงานเองโดยอัตโนมัติ และลูกบ้านก็สามารถมองการเปลี่ยนแปลงทุกอย่างได้ผ่านทางแอปพลิเคชัน หรืออย่างเรื่องของ Productivity จากเดิมที่เราจะตรวจสอบข้อมูลหรือดูอะไรก็ต้องเปิดเข้าไปดูในแอปพลิเคชัน แต่ตอนนี้ก็ตรวจสอบทุกอย่างได้หมดผ่านการสั่งด้วยเสียงทาง Google Home หรือเรื่องของ Cashless แสนสิริก็มี การทำ Cashless Town ซึ่งเป็นระบบชำระเงินด้วย QR Code ซึ่งใช้ชำระธุรกรรมทางการเงินได้หมดภายในโครงการแสนสิริ เหล่านี้เป็นต้น

ในช่วงท้าย ปิติ ย้ำถึงเทรนด์ Sharing Economy ที่ถึงพูดถึงกันมากในวงการอสังหาริมทรัพย์ก่อน

◀ ปิติ จารุกุล  
รองกรรมการผู้จัดการ ฝ่ายพัฒนาโครงการคอนโดมิเนียม  
และบริหารกลยุทธ์  
บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)

เกิดโควิด-19 ในช่วงที่เกิดวิกฤตโรคระบาดนี้ เริ่มมีคนพูดว่า Sharing Economy อาจจะไม่เกิดแล้ว แต่สำหรับ "ปิติ" มองต่างออกไปโดยให้เหตุผลว่า Sharing Economy ในบางรูปแบบอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยน อย่าง Car Sharing เพราะมีความเสี่ยงสูงมาก คนกังวลเรื่องของความปลอดภัยในแง่ของสุขภาพ แต่เทรนด์ของ Sharing Economy ในรูปแบบของ Co-Working, Co-Kitchen เชื่อว่ายังคงเป็นเทรนด์เหมือนเดิม เพียงแต่ด้านนักพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ต้องตอบโจทย์ ในแง่ของความสะดวก ปลอดภัยของลูกบ้านให้ได้ ซึ่งสำหรับแสนสิริเองก็พยายามพัฒนา โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อให้ลูกค้าทุกคนรู้สึกปลอดภัย และอยากมานั่งเล่น เดินเล่นคลายเครียดในพื้นที่ส่วนกลาง

"หลายคนอาจมองว่า New Normal จะเปลี่ยนทุกอย่างไปอยู่บนออนไลน์หมด แต่ในความเป็นจริงมนุษย์เรายังอยากที่จะนั่งกินข้าวในร้าน ได้เห็นผู้คน อยากสัมผัส คนเราเสพทุกอย่างผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 นั่นคือ เหตุผล ที่เรามองว่า Co-Living, Co-Working ยังเป็นสิ่งที่ผู้คนต้องการ"

ส่วนอนาคตของการทำอสังหาริมทรัพย์จากนี้ไป อภิชาติ ย้ำว่า จากนั้นไปการพัฒนาทำโครงการที่อยู่อาศัยต้องสอดคล้องกับ New Normal วิถีชีวิตของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไปให้ได้ ทั้งเรื่องของ Work Anywhere, Anytime, Social Distancing, การใช้ชีวิตแบบลดการสัมผัส (Touchless Journey) รวมไปถึงเรื่องของสุขอนามัยและความสะอาด และนี่คือยุคของ New Normal ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์อย่างแท้จริง

